

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, penilaian kinerja dapat diukur dengan menggunakan empat perspektif yang selanjutnya dapat disimpulkan:

1. Perspektif Keuangan

Rasio keuangan yang digunakan adalah ROA, BOPO dan LDR, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT.Bank Riau Kepri dari tahun 2008 hingga tahun 2011 dapat mencapai *cost effectiveness* dan menghasilkan laba secara maksimal. Hal ini bisa dilihat nilai rata-rata ROA dari tahun 2008 hingga 2011 mencapai 2,11%. Untuk nilai rata-rata BOPO dari tahun 2008 hingga tahun 2011 mencapai 71,36%. Sedangkan untuk nilai rata-rata LDR dari tahun 2008 hingga tahun 2011 mencapai 68.16%. jika mengacu pada standar Bank Indonesia nilai rata-rata ROA, BOPO dan LDR pada PT. Bank Riau Kepri semua dikategorikan baik.

2. Perspektif Pelanggan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *market share* pada Bank Riau Kepri mengalami peningkatan pada dua tahun terakhir. Hal ini mengindikasikan bahwa Bank Riau Kepri mampu untuk bersaing dengan Bank-bank swasta nasional.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan profitabilitas konsumen dapat dinilai dengan melakukan *survey* mengenai tingkat kepuasan nasabah dengan kuesioner. Dari hasil perhitungan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah

mencapai hasil cukup baik dengan angka yang hampir mendekati 4.00 yaitu 3.88. kemudian nilai profitabilitas konsumen mengalami peningkatan didua tahun terakhir. Hal ini menandakan semakin tinggi profitabilitas maka semakin tinggi laba yang berhasil dicapai oleh Bank Riau Kepri.

3. Perspektif Bisnis Internal

Bank Riau Kepri mulai memperluas jaringan operasionalnya dengan cara pengembangan berbagai produk dan jasa yang ditawarkan kepada nasabah. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan loyalitas nasabah terhadap Bank Riau Kepri. Hasil pengukuran rasio NGR dari tahun 2008-2011 adalah 23.68% menunjukan bahwa Bank Riau Kepri pada setiap tahunnya selalu ada produk baru yang dihasilkan dan otal rasio AETR pada tahun 2008-2011 adalah 7.41%. Hal ini menggambarkan keberhasilan peningkatan efisiensi, efektivitas serta ketepatan proses transaksi yang dilakukan oleh Bank Riau Kepri.

4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Hasil dari keempat perspektif memiliki hubungan sebab akibat dan saling berkaitan antara satu sama lainnya. Kinerja pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran pada tahun 2008-2011 menunjukan keberhasilan Bank Riau Kepri dalam meningkatkan nilai rata-rata tingkat persentase pelatihan karyawan sebesar 62.90% mempengaruhi tingkat produktifitas karyawan dengan nilai rata-rata sebesar Rp. 229.539.834. PT. Bank Riau Kepri dapat mencapai kepuasan karyawan sebesar 3.79 yang memiliki kategori cukup baik/puas.

6.2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini tidak lepas dari keterbatasan maupun kelemahan. Di sisi lain, keterbatasan dan kelemahan yang ditemukan dalam penelitian ini dapat menjadi masukan bagi peneliti selanjutnya. Adapun keterbatasan-keterbatasan penelitian ini antara lain:

1. Sampel yang diambil dalam penelitian hanya satu bank saja yang merupakan bank konvensional. Oleh karena itu, selanjutnya perlu dilakukan penelitian dengan menggunakan sampel bank yang lebih banyak.
2. Jangka penelitian ini hanya selama 4 tahun yaitu dari tahun 2008 hingga tahun 2011, menyebabkan keterkaitan antara tiap perspektif tidak bisa dilakukan secara maksimal. Sehingga diharapkan penelitian berikutnya dapat menambah waktu pengamatan.
3. Karena penelitian ini juga menggunakan kuesioner kemungkinan ada suatu respon bias dari responden yang dapat disebabkan karena beberapa hal, antara lain (1) kemungkinan responden tidak menjawab secara serius atau tidak jujur, (2) kemungkinan responden tidak mengerti dengan pertanyaan yang ada di kuesioner.

6.3. Saran

Dari keterbatasan penelitian yang telah dikemukakan maka dapat diberi saran-saran, yaitu sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada perspektif keuangan menggunakan tiga tolok ukur: ROA, BOPO, LDR, diharapkan pada penelitian

selanjutnya dapat menggunakan pengukuran rasio keuangan yang lebih lengkap dan pada rasio non keuangan bisa dikembangkan di luar penelitian ini.

2. Sebaiknya peneliti selanjutnya dapat melakukan observasi (pengamatan) langsung kepada objek untuk menghindari bias respon dan memperluas daerah penelitian.
3. Bagi Bank Riau Kepri, diharapkan dapat terus mengembangkan sasaran strategis agar tujuan perusahaan dapat tercapai dengan optimal.